

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

EFEITOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NOS RESTAURANTES DE NATAL-RN

Milton Wagner Garcia¹<https://orcid.org/0000-0002-8237-9864>Robério Santiago dos Santos²<https://orcid.org/0000-0001-7947-1865>Breno Fernando Tinoco Cabral³<https://orcid.org/0000-0001-5953-7572>

RESUMO

Este trabalho trata dos efeitos da pandemia do Covid-19 nos bares, restaurantes e similares em Natal, durante o período de março de 2020 a fevereiro de 2021. O capítulo introdutório expõe o cenário da situação inicial, o problema a ser investigado, as justificativas para realizá-lo, os objetivos a alcançar e o roteiro geral em termos de medidas governamentais que orientaram a gestão das empresas em foco, durante o período já mencionado. O segundo capítulo apresenta o referencial teórico. O terceiro capítulo contém os aspectos metodológicos envolvidos na pesquisa, detalhando pormenores conceituais sobre objetivos da pesquisa, procedimentos técnicos seguidos, o questionário virtual utilizado como instrumento de coletas de dados e a abordagem do problema. O quarto capítulo se desenvolve mapeando os trechos dos decretos ligados a assuntos afetos à gestão dos restaurantes e similares, à clientela e aos colaboradores desses estabelecimentos. Esse mapeamento se processa segundo as três fases que compreenderam os seguintes períodos: março a junho de 2020; julho a dezembro de 2020; janeiro e fevereiro de 2021. Também foram apresentados os principais dados coletados na aplicação do questionário virtual, o qual compreendeu aspectos relacionados com a gestão dos estabelecimentos. O último capítulo resume a situação geral dos bares e restaurantes de Natal, expondo, com ênfase, os efeitos observados na gestão como consequência da pandemia de Covid-19.

Palavras-chave: Pandemia. Covid -19. Bares. Restaurantes. Natal. Efeitos.

ABSTRACT

This paper deals with the effects of the Covid-19 pandemic in bars, restaurants and the like in Natal, from March 2020 to February 2021. The introductory chapter sets out the scenario of the initial situation, the problem to be investigated, the justifications to accomplish this, the objectives to be achieved and the general roadmap in terms of governmental measures that guided the management of the companies in focus, during the period already mentioned. The second chapter presents the theoretical framework. The third chapter contains the

¹Milton Wagner Garcia discente do Curso de Especialização de MBA em Administração Hoteleira da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). E-mail: miltonwgacia@gmail.com

²Robério Santiago dos Santos discente do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). E-mail: roberiosantiago2010@gmail.com

³Coordenador e Professor do curso de MBA em Administração Hoteleira da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN). E-mail: brenotinoco@uern.br

methodological aspects involved in the research, detailing conceptual details about the research objectives, technical procedures followed, the virtual questionnaire used as an instrument for data collection and the approach to the problem. The fourth chapter is developed by mapping the excerpts of the decrees related to matters related to the management of restaurants and similar establishments, to the customers and employees of these establishments. This mapping takes place according to the three phases that comprised the following periods: March to June 2020; July to December 2020; January and February 2021. The main data collected in the application of the virtual questionnaire were also presented, which included aspects related to the management of the establishments. The last chapter summarizes the general situation of Natal bars and restaurants, emphasizing, with emphasis, the effects observed in the management as a consequence of the Covid-19 pandemic.

Keywords: Pandemic. Covid-19. Bars. Restaurants. Natal. Effects.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata dos efeitos da pandemia de COVID-19 nos restaurantes, localizados em Natal, capital do Rio Grande do Norte (RN). O assunto se insere no quadro da gastronomia, aspecto cada vez mais em destaque na área do Turismo, pois respondeu, em 2019, por cerca de 53,5% das receitas das vendas das atividades turísticas, conforme Alves (2020), ao se referir à recente pesquisa elaborada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) e ao apresentar os valores alcançados, os quais ultrapassaram as cifras obtidas em 2017, ano tido como satisfatório para o turismo.

O enfoque da presente investigação está bem centrado em restaurantes, bares e similares vinculados à Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (ABRASEL) e se direciona para a determinação dos efeitos da pandemia sobre esses estabelecimentos, durante o período de março de 2020 a fevereiro de 2021.

A fim de adequar a investigação às restrições de tempo, impôs-se que ela não alcançasse amplo universo de bares e restaurantes, mas priorizasse a pesquisa bibliográfica de documentos governamentais sobre a pandemia e o estudo, por amostragem, de empresas do setor da gastronomia em Natal que se vinculam à ABRASEL e se dispusessem voluntariamente a cooperar com esta pesquisa.

Cada etapa da crise implicou em novos decretos com recomendações sanitárias e outras providências de segurança, que, por sua vez, repercutiam sobre o setor, com imposições quanto a horários de funcionamento, a períodos de fechamento para consumo local e a obrigações sociais com funcionários. Então cabe estudar essas etapas e suas consequências para os estabelecimentos em pauta.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Observa-se que tudo ocorria como uma ação em cadeia. O quadro sanitário gerava uma reação governamental e, em consequência desta, surgiam os efeitos sobre bares e restaurantes que adotavam boas práticas na gestão, que passaram a ser chamadas de Protocolos de Segurança Sanitária para o Setor de A & B, como exemplificado por Cipriano, Silva & França (2020, p. 68 - 72).

Outro aspecto do problema considerado diz respeito ao destaque recebido pelo sistema de entrega em domicílio (*delivery*), além da maneira como foram gerenciados assuntos relacionados a afastamentos temporários e a dispensas de funcionários.

O quadro da pandemia, durante o período em estudo, foi marcado por incertezas para a população. A primeira projeção oficial para o RN indicava 11.000 mortes causadas pela Covid-19 no RN até meados de maio de 2020, dado esse sinalizado por órgãos técnicos ligados ao estado e à Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). O medo de que tal dado se confirmasse, atemorizou a população, reforçou a orientação do “fique em casa” e contribuiu para afastar a clientela presencial dos bares e restaurantes.

O objetivo geral desta investigação é mapear as ações normativas governamentais interventivas nas atividades dos restaurantes, bares e similares em Natal, durante o período de março de 2020 a fevereiro de 2021, para alcançar tal intento, estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: investigar as práticas de gestão relacionadas ao preparo dos alimentos; apontar os aspectos referentes à gestão dos colaboradores dos restaurantes e bares de Natal; e apresentar as principais boas práticas adotadas por esses estabelecimentos, em face da pandemia de Covid-19, em relação aos clientes.

A importância desta investigação se revela quando se observa que o enfrentamento da pandemia se constituiu grave desafio aos restaurantes e bares de Natal-RN, visto que inicialmente todos eles foram obrigados a fechar para o atendimento presencial de clientes. Além disso, as normas e as boas práticas aprendidas e aqui reunidas, referentes ao período estudado, podem contribuir como fonte de esclarecimentos para colaboradores de empresas, pois incluem aspectos higiênicos, trabalhistas e fiscais peculiares ao período da pandemia em pauta.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Reconhecida a existência da pandemia no RN pelo governo estadual (BRASIL – RN, 2020a) e pela prefeitura de Natal (BRASIL – NATAL, 2020a), conforme já sinalizado, começaram a se suceder, no âmbito desses dois governos, os atos normativos relacionados com o combate à causa e aos efeitos negativos da crise sanitária, o que compreendia medidas de prevenção e de tratamento da doença, de controle sanitário e de funcionamento das atividades em geral.

Foi nesse contexto em que bares, restaurantes e similares na capital potiguar se inseriram, tentando adaptar-se à medida que surgiam novas orientações das autoridades governamentais, que se sucederam em etapas evolutivas da pandemia estudadas nesta investigação, buscando suas conexões com as boas práticas e as alterações do funcionamento dos bares e restaurantes em Natal-RN; enfim, com a gestão desses estabelecimentos.

A abordagem dessas etapas da crise sanitária é desafiadora, tendo em vista que o agente causador da pandemia ainda é pouco conhecido, o que fez com que, durante o período de março a dezembro de 2020, a própria Organização Mundial de Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde (MS) agissem e retroagissem (Henriques & Vasconcelos, 2020), em função de novas hipóteses e de observações médicas na prática, que surgiam no desenrolar da pandemia e implicavam adoção de medidas impositivas de isolamento social da população, causando diretamente efeito devastador sobre a atividade turística, conforme estudo de Sousa, Lopes, Gonçalves & Marodin (2020, p. 103). É evidente que, no contexto da queda da atividade turística, a área de alimentos e bebidas (A & B) está inserida e foi muito afetada.

Segundo Oliveira (2021), “em 2020 foram mais de 100 dias com as portas fechadas, tendo permissão para atender apenas com entrega no balcão, ou via *delivery*”.

No que diz respeito às boas práticas, consequentes a tais decretos, elas foram sendo adicionadas ou aperfeiçoadas à proporção que novas orientações sanitárias surgiam.

Ainda tratando dos efeitos da pandemia sobre o setor de turismo, recente pesquisa de Sanson, Myrrha & Hofstaetter (2020) revelou que “houve queda drástica e inesperada de renda entre os trabalhadores do turismo” na região em torno de Natal, alcançando em junho

ISSN 2764-5835**Recebido: 10.19.2022****Aprovado: 17.12.2022****Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

de 2020 o percentual de 48,8%. Isso significa que quase metade dos trabalhadores nesse setor, dentre os entrevistados em uma amostra verificada por aqueles pesquisadores, ficou sem renda.

A gastronomia voltada para turismo, portanto, não ficou imune à crise. Segundo Cipriano, Silva & França (2020, p. 55), esse setor, em particular, a área de alimentos e bebidas (A&B) foi uma das mais afetadas. Por isso mesmo, o setor do turismo foi incluído no programa de governo “RN cresce +” direcionado para reaquecimento da economia (ARAÚJO, 2020) e apresentado, ainda em setembro de 2020, pela governadora do RN. Esse programa sinaliza ações, incentivos e articulações entre diversos órgãos do governo estadual para dinamizar as atividades econômicas no RN, tendo em vista a queda da produção e dos negócios durante o período crítico da pandemia do mesmo ano (BEZERRA, 2020).

Por outro lado, a ABRASEL (2020) alertou para a ameaça de colapso no setor, tendo em vista a redução do faturamento em cerca de 50 a 90% em algumas cidades. Além do mais, muitos restaurantes sequer atuavam com o serviço de entrega dos pedidos dos clientes conhecido como *delivery*, levando-os a zerar seu faturamento durante todo o isolamento social.

Oliveira (2021) aponta resumidamente o quadro de ameaças enfrentadas por bares e restaurantes de Natal diante da pandemia:

Faturamento zerado, demissões, endividamento, dificuldade de adaptação a novo formato, insegurança e projetos adiados. Essa é a realidade que permeia o setor de bares e restaurantes desde o início da pandemia do novo coronavírus. Com o vai e vem de medidas restritivas e a falta de consenso político entre os entes estadual, municipal e federal, esses estabelecimentos são os primeiros a fechar as portas e os últimos a reabri-las.

A citação acima é reforçada por Felipe (2021), quando este último afirma que o setor de serviços no RN, inclusive o de A & B, acumulou uma queda de cerca de 17,3% durante os doze primeiros meses da pandemia, período de interesse deste estudo. O mesmo autor chega, por força de expressão, a considerar que os serviços foram à lona.

Rocha (2021), por sua vez, apontou que a crise no setor de turismo já havia causado a falência de cerca de 50.000 estabelecimentos, entre março e agosto de 2020, em todo o Brasil, aí incluídos bares, restaurantes e outros negócios ligados ao turismo.

Aliás, em outubro de 2020, quando a pandemia experimentava etapa de menos hospitalização e registro de mortes diárias, Felipe (2020), após consulta à ABRASEL, expressava que os efeitos da crise se ampliavam no segmento de bares e restaurantes, prevendo que 30% desses estabelecimentos não reabririam as portas, a despeito dos ajustes adotados pelo setor de A & B, como, por exemplo, demissão de funcionários.

A pandemia apresenta diversas incógnitas, quanto a seus efeitos no setor de turismo. Isso se reflete na observada escassez de fontes de consultas impressas e de estudos acadêmicos que particularizem a situação específica dos bares e restaurantes. Silva, Costa & Cipriano (2020; p. 55) apontam para a necessidade urgente e para “criação de alternativas para a sobrevivência e a manutenção do setor de alimentos e bebidas, já que a pandemia mudou a rotina das pessoas que pararam de frequentar bares e restaurantes e outros estabelecimentos de A&B”.

3. METODOLOGIA

Esta seção descreve os aspectos metodológicos envolvidos nesta pesquisa relativa a efeitos da pandemia do COVID-19, sobre restaurantes e bares de Natal-RN, isto é, sobre parte do setor de A & B como área de interesse do estudo.

Segundo Alves (2003, p.59), a metodologia define “como, onde, com quem [...] e de que maneira se pretende captar a realidade” do fenômeno em estudo. Assim sendo, este trabalho é resultado de uma pesquisa exploratória, baseada no levantamento bibliográfico e na aplicação de um questionário virtual (vide o Anexo) colocado na *internet*, destinando-o a profissionais ligados a restaurantes e bares associados à ABRASEL. Verifica-se, no conjunto, que esta investigação também reúne elementos cabíveis a um estudo de caso, enriquecido pela experiência do executor da pesquisa que trabalha há anos no setor de A & B.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Estabelecidos os objetivos a alcançar, explicitados no capítulo introdutório, o presente trabalho seguiu o roteiro geral de uma pesquisa exploratória (MARTINS, 2002, p. 33), visando obter mais informações sobre o assunto (GIL, 2007, p. 41).

A prioridade bibliográfica se concentrou em material já disponível na *internet*, em particular, sobre documentos oficiais (decretos e planos principalmente) expedidos pelo governo do RN e pela Prefeitura de Natal e sobre sítios eletrônicos de entidades ligadas ao turismo, tendo em vista que o problema central a ser investigado (efeitos da pandemia sobre bares e restaurantes) ainda não foi muito explorado cientificamente no meio acadêmico. Aliás, uma das exceções é o trabalho de Silva, Costa & Cipriano (2020), que tem parte do conteúdo da obra muito útil ao setor de A&B, embora trate de tema mais amplo: o turismo.

Além da *internet*, as buscas de dados alcançaram seções especializadas em turismo, presentes em jornais e em outros periódicos, além de fontes impressas existentes nas bibliotecas da Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN) e do Serviço Social do Comércio (SESC).

A escassez de fontes impressas e de trabalhos acadêmicos sobre a situação dos bares e restaurantes durante a pandemia fez com que esta investigação não se restringisse apenas à pesquisa bibliográfica. Então surgiu a necessidade da realização de um questionário (vide Anexo), destinado a gerentes de restaurantes, de bares e de similares, colocado na plataforma *Google Forms*, em março de 2021.

O questionário é importante instrumento de coleta de dados. Com ele se pretendia alcançar os restaurantes associados à ABRASEL, obtendo-se respostas rápidas com eficiência e preservando-se o anonimato dos gerentes (MARTINS, 2020).

As formas das questões apresentadas exigiam tipos variados de respostas: desde alternativas (sim – não) à seleção de uma opção dentro de uma escala ou ainda à resposta espontânea do informante.

O referido questionário foi levado ao conhecimento da ABRASEL, com a finalidade de hospedar em sua página na *internet* e obter dessa associação apoio à divulgação do citado instrumento de coleta de dados. Essa ajuda assumia importância, tendo em vista que a entidade exerce influência em seus afiliados, alvos desta pesquisa classificada como básica.

A pouca procura, no entanto, de certa forma frustrou as expectativas, mas, mesmo assim, os dados coletados foram utilizados. Estão expostos no capítulo 4 e apontam efeitos da pandemia.

Segundo Costa (2020), há limitações no uso do questionário bem como as incertezas quanto aos resultados de sua aplicação, como, por exemplo, número de pessoas que responderão, mas ainda assim é útil instrumento para coleta de dados, em face da escassez de tempo.

Como esta investigação visa à ampliação da base de conhecimento científico sobre os efeitos da Covid-19 sobre restaurantes e bares em Natal-RN, o presente estudo se firmou como uma pesquisa básica (TUMELERO, 2020), observando-se que a parte prática da coleta de dados se processou pela documentação indireta, “que compreende a pesquisa feita em livros, revistas, jornais etc. e é feita quando se consulta documentos, como certidões, pareceres” (ALVES, 2003, p. 61).

A abordagem qualitativa se faz presente nesta pesquisa, segundo os critérios descritos por Marconi & Lakatos (2007, p. 110-111). Tal abordagem é assim explicada por Alves (2003, p. 56): “o pesquisador procura captar a situação ou fenômeno em toda a sua extensão; o pesquisador colhe informações e tenta construir um quadro teórico geral”.

A reunião das informações já sinalizadas auxilia a percepção da relevância do assunto para o meio acadêmico (TUMELERO, 2020) e da sua utilidade como embasamento teórico do trabalho (AMARAL, 2003, p. 31).

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção contém o mapeamento de decretos emanados dos órgãos governamentais, relativos à pandemia de Covid-19, que afetaram as atividades dos bares e restaurantes em Natal, expondo seus efeitos sobre a gestão no que diz respeito ao preparo dos alimentos, aos colaboradores, aos clientes, conformando protocolos de segurança sanitária e de atendimento conhecidos como boas práticas. Também são abordados dados coletados no questionário virtual enviado aos gestores de bares e restaurantes vinculados à ABRASEL na cidade de Natal.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

O reconhecimento do início do combate à pandemia foi marcado pela decretação da situação de emergência no município de Natal (BRASIL - NATAL, 2020a) em 17-03-2020, implicando a suspensão do ensino presencial nas escolas. Essa medida sustou, por exemplo, o funcionamento das cantinas e lanchonetes escolares, pois, desde então, ficou suspensa a presença dos alunos nas escolas e, conseqüentemente, a clientela daqueles estabelecimentos. Além disso, o mencionado decreto estabeleceu o trabalho remoto para boa parte dos servidores das repartições públicas, reduzindo assim, nos restaurantes e bares localizados próximos a tais burocracias, a quantidade de habituais clientes. Ainda, o mesmo dispositivo legal proibiu a realização de eventos culturais, artísticos e de entretenimento, recomendando a manutenção do espaçamento entre mesas igual ou superior a 1 metro.

A suspensão do funcionamento de *shopping centers* e similares, por sua vez, efetivou-se por decreto estadual de 01-04-2020 (BRASIL-RN, 2020b), que também consolidou outras normas estabelecidas anteriormente sobre cuidados sanitários a observar em relação à pandemia.

A mesma restrição incidiu sobre restaurantes, lanchonetes, praças de alimentação, praças de *food trucks*, bares e similares, abrindo-se exceção para os serviços de entrega em domicílio (*delivery*), para pontos de coleta (*take away*) sem disponibilidade de mesas e cadeiras, para hotéis, pousadas e similares, desde que os serviços fossem destinados exclusivamente a hóspedes. Também foi suspensa a utilização das áreas de praia, exceto para a atividade física individual, destacando-se a proibição da disponibilização de mesas e cadeiras, isto é, do funcionamento das barraquinhas à beira mar, dos bares, dos restaurantes

Aspectos ligados a cuidados sanitários também foram previstos tais como: limpeza regular do ambiente e dos objetos de contato; disponibilidade ininterrupta de máscaras e de álcool 70% para colaboradores da empresa (funcionários, entregadores etc.); redução do fluxo e de aglomeração de pessoas, por adoção do sistema de escalas, de revezamento de turnos ou de alteração de jornadas de trabalho; além da recomendação do uso de ventilação natural. Tudo isso passou a ser cumprido, sob pena de multa diária que variava de R\$ 25 mil a R\$ 50 mil, em caso de eventual infração da empresa.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Diante das restrições acima mencionadas que implicaram redução de clientes presenciais (provável redução de receita) e custos gerenciais adicionais, é previsível que o equilíbrio financeiro e a própria sobrevivência dos bares e restaurantes se tornassem a preocupação primordial de seus proprietários.

Em 03-04-2020, novo decreto municipal tratou do funcionamento das feiras livres, proibindo o “consumo no local, degustação de alimentos ou bebidas” (BRASIL - NATAL, 2020b).

À medida que a pandemia avançava em número de mortes e de infectados, as autoridades aumentavam as restrições sobre as empresas em geral.

Em 09-04-2021, complementando um decreto estadual (BRASIL – RN, 2020c), a prefeitura municipal estabelece, dentre outros aspectos, o horário de circulação do transporte coletivo na capital potiguar (das 05:00h às 20:00h), criando obstáculo adicional aos funcionários dos estabelecimentos que dependiam desse transporte e trabalhavam em turnos noturnos, então sem previsão de circulação de ônibus (BRASIL – NATAL, 2020c). Todas essas medidas já mencionadas nesta seção foram prorrogadas até 30-04-2020 (BRASIL – NATAL, 2020d), mantendo-se inalterado o quadro restritivo de funcionamento dos bares e restaurantes.

Admitindo que a maioria dos estabelecimentos havia passado mais de 90 dias praticamente fechados, verificando a queda superior a 30% na receita tributária e observando que a situação sanitária estava sob controle, então, por decreto municipal de 29-06-2020, publicado no Diário Oficial do Município (DOM) somente em 08-08-2020, a prefeitura de Natal iniciou nova etapa de gestão da pandemia cujos efeitos para bares e restaurantes só se efetivaram plenamente no início de agosto. Nesse sentido, autorizou a reabertura gradual e responsável do comércio e dos serviços, apresentando cronograma desse processo e medidas a serem observadas pelas empresas (BRASIL – NATAL, 2020f).

Restaurantes e bares foram incluídos na “Fração 2”, para que pudessem retornar à atividade, a partir de 07-07-2020, porém tal concessão se estendia apenas aos que ofereciam serviços de alimentação em área de até 300 m² (restaurantes, lanchonetes e *food parks*), sendo-lhes prescrita extensa lista de restrições.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Nos casos de restaurantes *self service* em que os colaboradores serviam o cliente, medida essa destinada a reduzir o manuseio de pratos e utensílios, tais colaboradores deveriam estar paramentados com luvas, máscara, touca e *face shield*.

Cabe ainda observar que os protocolos acima citados não eram cabíveis aos serviços de praças de alimentação de *shopping centers*, os quais ainda não estavam autorizados a abrir, à ocasião.

Em 16-07-2020, a prefeitura expediu decreto disciplinando novos horários para funcionamento do comércio e dos serviços (BRASIL – NATAL, 2020g). Bares, restaurantes e similares com área de até 300m² estavam autorizados a funcionar diariamente das 12:00h às 20:00h, para as vendas de salão com atendimento presencial ao cliente.

Os *shopping centers* sem sistema de ar-condicionado, por sua vez, só tiveram abertura prevista para 21-07-2021, quando então funcionaram das 12:00h às 20:00h, enquanto os “com sistema de ventilação por ar-condicionado (ainda que desligado)” dependiam de deliberação posterior. Os serviços de entrega domiciliar, entretanto, não tinham qualquer limitação de horário.

Seguindo o processo de reabertura do comércio e dos serviços, em 27-07-2020, a prefeitura autorizou, a partir de 28-07-2020, o funcionamento diário “dos bares e dos serviços de alimentação (restaurantes, *pizzarias*, lanchonetes, *food parks*, *buffet*, casas de recepções e similares), com espaço físico superior a 300m²”, no horário das 11:00h às 23:00h, para as vendas de salão, com consumação no local.

Já os *shopping centers* só tiveram a previsão de reabrir a partir de 04-08-2020, funcionando suas praças de alimentação das 12:00h às 20:00h diariamente, com as medidas sanitárias a cumprir, análogas às citadas no caso anterior (BRASIL – NATAL, 2020h), decisão essa que foi confirmada em decreto de 03-08-2020, impondo-se aos *shopping centers* a restrição de funcionar com 50% da capacidade de sua ocupação (BRASIL – NATAL, 2020).

O consumo local de bebidas alcoólicas em bares e restaurantes das 11:00h às 23:00h foi permitido somente em 30-07-2020 (BRASIL – NATAL, 2020i).

Após meses sem funcionar, a partir de 07-08-2020, os serviços na faixa de areia da orla da praia foram retomados, no horário diário das 08:00h às 18:00h (funcionamento de

quiosques, atividades de vendedores ambulantes e de locação de mesas, cadeiras e guarda-sóis), submetidos às medidas sanitárias similares às já descritas para bares e restaurantes.

Na praia de Ponta Negra, só podiam ser utilizados, “no máximo, 10 (dez) jogos de mesas e cadeiras, 10 (dez) guarda-sóis e 06 (seis) espreguiçadeiras”, ficando excluídos desse quantitativo o material destinado a servir de ponto de apoio a cada um dos locadores: “no máximo, 01 (um) guarda-sol, 02 (duas) cadeiras e 02 (duas) caixas de isopor ou 02 (dois) *coolers* de até 100 (cem) litros cada” (BRASIL – NATAL, 2020l).

O estabelecimento de normas prosseguiu disciplinando o uso de calçadas e de vias públicas por bares e restaurantes, fazendo, portanto, parte do processo de cuidados com a segurança das pessoas no contexto da pandemia (BRASIL – NATAL, 2020m).

Outro aspecto que mereceu atenção da prefeitura relacionou-se a normas específicas para estabelecimentos com serviços similares a bares e restaurantes: *buffet*, casas de recepção e eventos, salões de festas, associações e clubes sociais (BRASIL – NATAL, 2020n).

Não foram esquecidas normas referentes a cuidados com decoração, bolos, doces, músicos, instrumentistas, equipamentos de som e iluminação, recepcionistas, segurança e equipes de cerimonial. Além disso, foi estabelecido o cronograma de retomada das atividades, com restrição da capacidade de ocupação de cada estabelecimento: 40% da capacidade física, limitada a 200 pessoas (de 19 a 31-08-2020); 70% da capacidade física, limitada a 300 pessoas (01 a 14-09-2020); 100% da capacidade física, limitada a 500 pessoas (a partir de 15-09-2020).

Em 21-08-2020, as praças de alimentação de *shopping centers* com ar-condicionado puderam ampliar o horário de atendimento (para o período das 11:00h às 21:00h), a exemplo desses *shopping centers*, respeitado o limite de 50% de sua ocupação. Já os bares e demais serviços de alimentação fora de *shopping centers* permaneciam funcionando diariamente para vendas de salão no horário das 11:00h às 23:00h (BRASIL – NATAL, 2020o).

Os rigores sanitários aos poucos foram sendo descuidados pela população, à medida que se aproximava o período das eleições, das festas natalinas e do veraneio,

ISSN 2764-5835**Recebido: 10.19.2022****Aprovado: 17.12.2022****Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

chegando a ser suspenso e derrubado o decreto municipal “que tratava da proibição de caminhadas, carreatas, passeatas e comícios” (BRASIL – NATAL, 2021a) e tendo sido renovado o estado de calamidade pública no Estado em 30-12-2020 (BRASIL – RN, 2020c).

O quadro de falta de cuidado da população quanto ao contágio do vírus Covid-19, já observado desde o último trimestre de 2020, parece ter sido agravado durante o período carnavalesco. Logo em seguida à folia, no entanto, em 19-02-2021, o governo estadual estabeleceu novas medidas, com validade por 14 dias para todo o estado, sob a argumentação de que haviam surgido novas cepas do vírus e a taxa de ocupação de leitos hospitalares críticos (acima de 80%) destinados ao combate à pandemia desde novembro de 2020 teria aumentado (BRASIL – RN, 2021a).

Assim, foi suspenso “o funcionamento de bares, restaurantes e similares após as 22:00h para atendimento ao público e até as 23:00h para fins de encerramento de suas atividades operacionais”. O mesmo decreto estadual proibiu a realização de festas, shows e eventos comerciais, a comercialização e o consumo de bebidas alcoólicas após as 22:00h. Essas medidas restritivas foram endossadas pela prefeitura de Natal (BRASIL – NATAL, 2021a), que abriu exceção, sem limitação de horários, para os serviços de entrega domiciliar que não incluíssem comercialização de bebidas alcoólicas. Para os infratores das normas sanitárias era prevista a aplicação de multa de até R\$ 20.000,00.

A situação parecia caminhar para nova etapa de crise da pandemia, de forma que, em 26-02-2021, o governo estadual emitiu o decreto (BRASIL – RN, 2021b), no qual se prescrevia a medida de “toque de recolher”, proibindo a circulação de pessoas em todo o RN, entre as 22:00h e as 05:00h do dia seguinte, norma essa que excluía da obrigação de cumprimento poucas atividades. Além disso, foi recomendada aos municípios a suspensão das atividades abaixo especificadas:

- De segunda a sexta, das 22:00h até as 06:00h da manhã do dia seguinte, o funcionamento de bares, restaurantes, lanchonetes, barracas de praia, praças de alimentação e similares, bem como a venda e o consumo de bebidas alcoólicas em locais públicos, como conveniências e similares;
- Durante finais de semana e feriados, a venda para consumo local de bebidas alcoólicas, bem como seu consumo em locais públicos como conveniências e similares;

ISSN 2764-5835**Recebido: 10.19.2022****Aprovado: 17.12.2022****Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review**

- Nos finais de semana e feriados prolongados, acesso às praias, lagoas, cachoeiras, balneários, clubes, rios e similares, bem como piscinas, inclusive aquelas em locais de uso coletivo.

Em 01-03-2021, o esclarecimento sobre a circulação de pessoas em Natal durante o horário em que vigorava o toque de recolher, foi assim pormenorizado pela prefeitura (BRASIL - RN, 2021c):

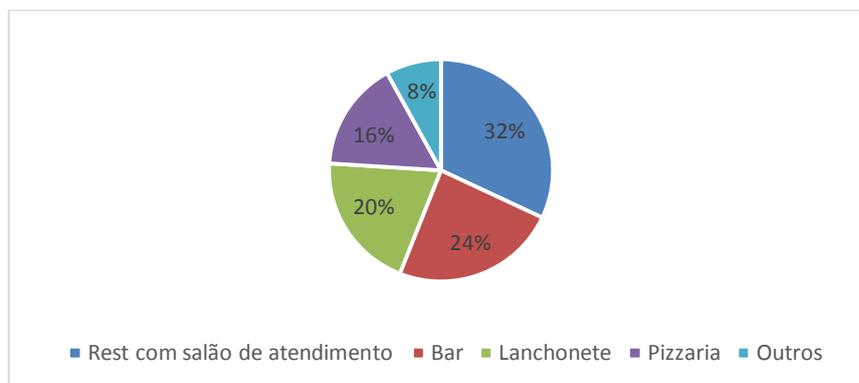
É permitido o deslocamento durante a vigência do toque de recolher, seja mediante serviço de transporte de passageiros ou veículo próprio, restritamente em situações de emergência ou para o deslocamento entre o local de trabalho e o domicílio residencial.

Bares, restaurantes e similares voltaram a mais uma etapa de dificuldades para sobrevivência, panorama esse que se prolongou durante período seguinte que não é objeto deste estudo.

Já com relação às boas práticas gerenciais aprendidas estão expostas a seguir, tendo como base os resultados coletados no questionário realizado no meio virtual (*internet*), contando com a colaboração da ABRASEL, que se prontificou a divulgá-lo a seus associados e a hospedar temporariamente o *link* para a resposta de voluntários. Apesar desse auxílio, apenas 25 estabelecimentos (aqui chamados de entrevistados) se dispuseram a colaborar.

Os gestores dispostos a responder o questionário estavam assim distribuídos em função das categorias de seus negócios (Figura 1 - Categorias de estabelecimentos) no contexto do setor de A & B. O universo observado contém, portanto, 32% (restaurantes com salão de atendimento); 24% (bares); 20% (lanchonetes); 16% (pizzarias) e 08% (outros similares).

Figura 1 - Categorias de estabelecimentos.



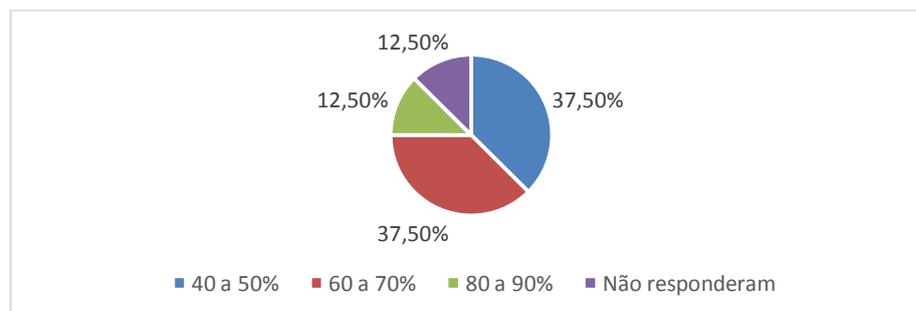
Dados da pesquisa (2021).

Ainda da mesma amostra, obteve-se a informação sobre os portes das empresas participantes: 32% (micro), 32% (pequena), 16% (média), 12% (grande) e 08% (microempreendedor individual - MEI).

A Sobrevivência das empresas expõe que a crise levou ao fechamento do negócio 56% dos entrevistados, isto é, somente 44% conseguiram manter a empresa no ramo de atividade de bares e restaurantes.

A explicação para esse quadro crítico se complementa com a “Figura 2 – Perda de clientela”. A percepção de perda de clientela pelos entrevistados expressa o seguinte: 37,5% dos estabelecimentos acusaram perda de 40 a 50% dos clientes; 37,5% das empresas apontaram redução de 60 a 70% da clientela; 12,5% perderam cerca de 80 a 90% dos clientes; 12,5% não responderam.

Figura 2 – Perda de clientela.



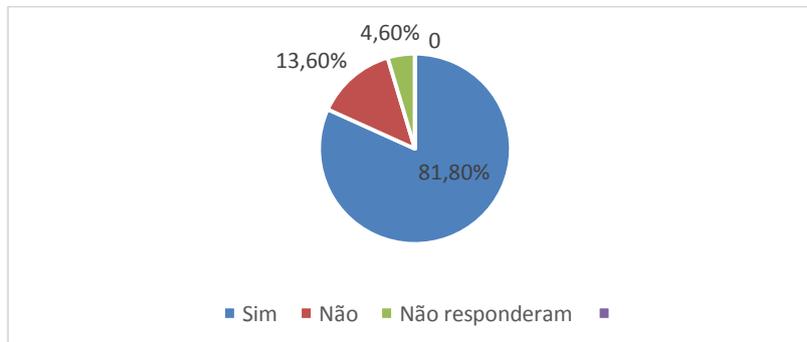
Dados da pesquisa (2021).

Tratando da redução de clientela, cabe sinalizar que esse fenômeno afetou a gestão dos colaboradores, causando a demissão de funcionários, isto é, 76% dos entrevistados demitiram funcionários, imputando tal medida à pandemia, enquanto 24% conseguiram preservar os empregos dos colaboradores.

Os afastamentos temporários ilustram que 77,2% das empresas afastaram temporariamente funcionários, em razão da pandemia sem que fossem especificadas as causas do afastamento (doença, férias ou outras razões).

No que diz respeito às boas práticas ligadas a cuidados com os clientes presenciais, verificou-se que a aferição da temperatura dos ingressantes à entrada dos estabelecimentos (Figura 3 – Aferição de temperatura) foi adotada por 81,8% dos entrevistados, enquanto 13,6% ignoraram-no e 4,6% não responderam.

Figura 3 – Aferição de temperatura.



Dados da pesquisa (2021).

Já a assepsia das mãos pelos clientes com álcool gel à entrada dos estabelecimentos teve maior efetividade: 95,2% seguiram o protocolo, enquanto 4,8% não o fizeram.

Outra boa prática foi a do controle sobre o número de clientes no interior dos estabelecimentos, para evitar aglomeração, medida que teve 100% de cumpridores, segundo os pesquisados.

Quanto à necessidade de mudanças na arrumação e no acondicionamento de utensílios na cozinha, 81,8% responderam que realizaram, enquanto 18,2% não o fizeram.

A mesma questão, quando relacionada com pratos e talheres na área das refeições, obteve a seguinte resposta: 85,7% procederam alterações, ao passo que 14,3% não realizaram qualquer mudança.

O distanciamento entre mesas ilustra que, para 95,2% dos entrevistados, houve necessidade de aumentar o distanciamento entre mesas na área do serviço, enquanto 4,8% não procederam.

A “Figura 4 – Sinalização de assentos interditados” indica que tal sinalização se efetivou em 81% dos estabelecimentos, enquanto 19% não procederam.

A pandemia exigiu cuidados especiais relacionados com os funcionários que recebem a clientela e atendem à mesa. Em função disso, conforme demonstra a capacitação para recepção e atendimento à mesa, 90,5% dos entrevistados acusaram ter ocorrido a capacitação desses colaboradores envolvidos nas tarefas apontadas. 9,5%, no entanto, acusaram não ter sido realizada tal tarefa.

Figura 4 – Sinalização de assentos interditados.



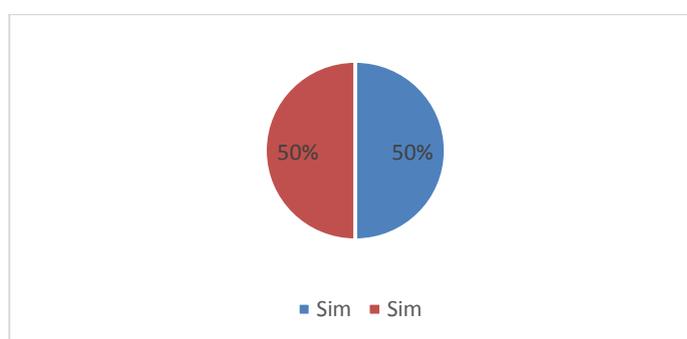
Dados da pesquisa (2021).

Já a preparação especial do pessoal de cozinha em face da pandemia foi procedida em 81,8% dos casos, enquanto não aconteceu em 18,2% e capacitação para fornecedores e entregadores de pedidos indica que ocorreu em 90,9% dos casos, ficando 9,1% sem tal instrução.

Quando solicitados a citar espontaneamente as boas práticas efetivadas durante a pandemia, os entrevistados foram econômicos nas respostas, tendo surgido, dentre outros aspectos, menções à doação de gêneros alimentícios a abrigos, ao treinamento de todos os

colaboradores em relação aos cuidados com a Covid-19, à conscientização da necessidade da manutenção do distanciamento entre as pessoas, ao frequente alerta para higienização das mãos com álcool gel, ao aconselhamento a todos para evitar locomoção entre pessoas aglomeradas.

Figura 5 – Emprego do sistema de *delivery*.

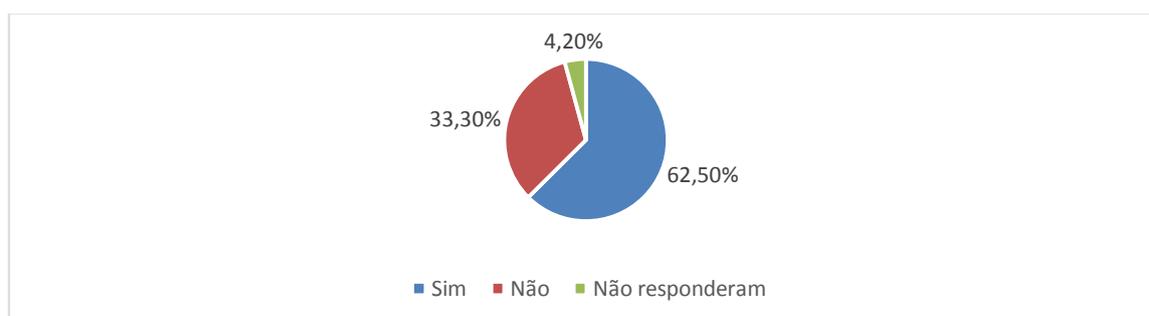


Dados da pesquisa (2021).

Questionados sobre o emprego do sistema de entrega de pedidos em domicílio (*delivery*), conforme se verifica na “Figura 5 - Emprego do sistema de *delivery*”, 50% dos entrevistados disseram já fazer parte da operação de venda da empresa antes da pandemia. Em contrapartida, 50% dos estabelecimentos não utilizavam *delivery* antes da crise.

Tratando da área financeira das empresas, 62,5% reconheceram que recorreram a empréstimos para quitar dívidas. Não necessitaram disso 33,3%, e 4,2% não responderam (Figura 6 – Quitação de dívidas com empréstimos).

Figura 6 – Quitação de dívidas com empréstimos.



Dados da pesquisa (2021).

A “Figura 7 – Renegociação com fornecedores” ilustra aspecto crítico enfrentado pelos empresários, diante dos decretos que vedaram por longos períodos o atendimento presencial. A renegociação com fornecedores foi utilizada por 96% das empresas e 04% não recorreram a essa ação.

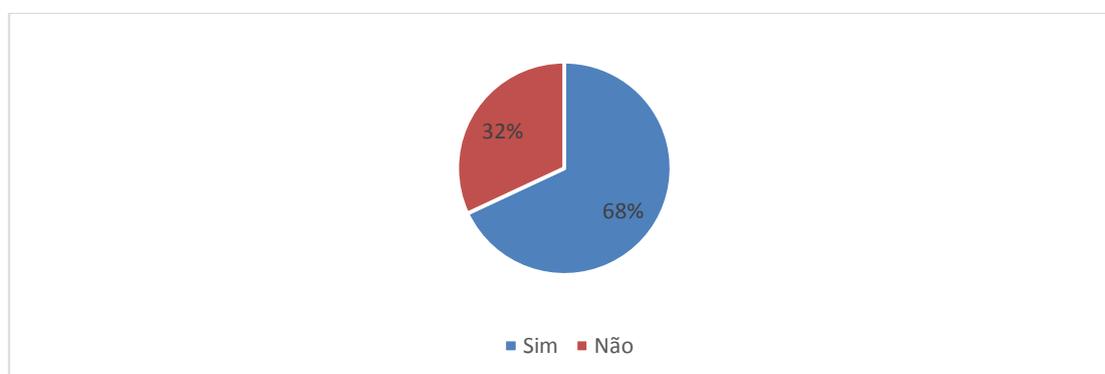
Figura 7 – Renegociação com fornecedores.



Dados da pesquisa (2021).

Para conseguir manter a empresa em atividade, parcela ponderável dos entrevistados recorreram à ajuda financeira ou à facilidade creditícia de órgãos governamentais (federal, estadual ou municipal). A “Figura 8 – Facilidade creditícia com governo” demonstra que 68% contaram com recursos desse tipo de manobra financeira, enquanto 32% não se valeram desse tipo de auxílio.

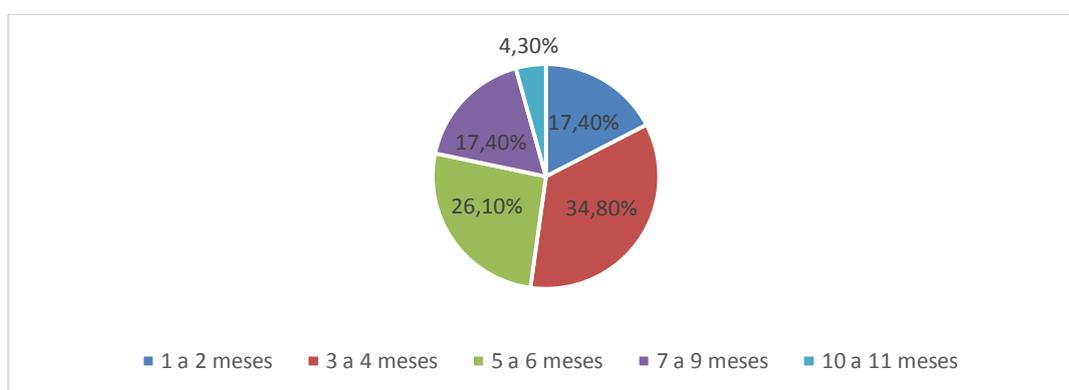
Figura 8 – Facilidade creditícia com governo.



Dados da pesquisa (2021).

Dentre os entrevistados, conforme se nota na “Figura 21 – Período com portas fechadas”, o período que seus estabelecimentos permaneceram sem atendimento, isto é, sem venda, considerando-se a temporada março 2020 – fevereiro 2021, foi o seguinte: 01 a 02 meses (17,4%); 03 a 04 meses (34,8%); 05 a 06 meses (26,1%); 07 a 09 meses (17,4%); não responderam (04,3%).

Figura 9 – Período com portas fechadas.



Dados da pesquisa (2021).

Convidados a responder espontaneamente sobre as principais dificuldades enfrentadas para retomar os trabalhos normais nos estabelecimentos, surgiram respostas relacionadas com a redução da clientela presencial em razão da crise e do medo do contágio do vírus; com a falta de capital de giro para garantir a manutenção da empresa até a situação financeira se equilibrar; com a preservação do emprego dos funcionários, dentre outros.

5. CONCLUSÃO

Durante o período de março de 2020 a fevereiro de 2021, a pandemia de Covid-19 gerou grave crise nas atividades dos restaurantes, bares e similares em Natal – RN, município onde o turismo assume destaque na economia e na receita pública local. O referido período pode ser percebido segundo três fases bem definidas da crise.

A primeira etapa (março a junho de 2020) foi marcada pelo rigor na suspensão de todas as atividades de venda com presença dos clientes nas lanchonetes, nos bares, nos

restaurantes, nas praças de alimentação de *shopping centers* e nas barraquinhas de praia e de feiras livres.

Endereços habitualmente movimentados (por exemplo, bares, restaurantes e hotéis) e logradouros (ruas ou orlas de praia) com grande circulação de pessoas se tornaram locais desertos, tudo isso em um quadro imprevisível quanto ao momento em que a crise cessaria.

Nesse contexto, sucederam-se, de modo geral, a queda no número de clientes e o surgimento de protocolos sanitários rígidos que implicavam custos adicionais na implantação e na manutenção, afetando intensamente a gestão dos bares e restaurantes. Os estabelecimentos cuja fonte de renda predominante era originada no consumo por clientes presenciais, tiveram de rapidamente se adaptar. Do contrário corriam o risco de fecharem definitivamente o negócio.

A redução da clientela presencial não apenas foi consequência da ênfase praticamente imposta pela situação e pela palavra de ordem: Fique em casa! O regime de *home office* nas repartições públicas, o sistema de *e-commerce* e o ensino pela *internet* serviram como modos de tentar afastar os riscos da pandemia. Além disso, se observou drástica redução na movimentação dos passageiros no aeroporto e dos hóspedes nos hotéis de Natal, presumindo-se assim que esse fenômeno provavelmente tenha contribuído para reduzida participação da clientela turística na receita dos bares e restaurantes da cidade durante o período em estudo.

Conforme pode-se verificar, na primeira fase da crise, a gestão dos bares e restaurantes teve como seu maior desafio a adaptação à situação de incertezas quanto à duração da pandemia e aos decretos oficiais com imposição de protocolos onerosos às empresas.

A segunda etapa (de julho a dezembro de 2020) representou o período da reabertura paulatina dos estabelecimentos, ainda que seu funcionamento continuasse submetido a severos protocolos de segurança sanitária. Os horários e as facilidades para operação dos serviços foram sendo introduzidos por fases, ficando as praças de alimentação,

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

os bares e os restaurantes com área superior a 300m² como últimos a se beneficiar da reabertura.

Nessa etapa, as pessoas puderam consumir em bares, restaurantes, nas praças de alimentação de *shopping centers* e nas barraquinhas da praia. Viveu-se então a etapa de relaxamento, fenômeno impulsionado pela agitação própria do período de campanha eleitoral, dos festejos natalinos e da temporada de veraneio durante a qual Natal atrai turistas de outras regiões. As empresas que haviam conseguido sobreviver precisavam mitigar as perdas de receita por meses, quando permaneceram completamente fechadas ou funcionando apenas pelo sistema de *delivery*.

A terceira etapa (janeiro e fevereiro de 2021) correspondeu inicialmente à continuação do relaxamento da população quanto às normas de segurança sanitária de combate à pandemia, fato observado até o fim do período carnavalesco, quando as autoridades se deram conta de que a crise emitia sinais de novo agravamento, exigindo protocolos mais rigorosos.

Mais uma vez, bares e restaurantes, ainda tentando se recuperar financeiramente, tiveram de enfrentar novos desafios decorrentes de novos decretos que implicavam queda de receita.

Restrições de horários de atendimento presencial e de circulação de pessoas, vedação do consumo de bebidas alcoólicas nos bares, toque de recolher entre 20:00h e 06:00h do dia seguinte e proibição de transporte coletivo urbano em longo período noturno, dentre outras medidas extremamente graves, deixaram o setor de bares, restaurantes e similares de Natal novamente sob riscos de falência.

Considerando-se o aspecto da gestão dos estabelecimentos em estudo, durante o período de março de 2020 a fevereiro de 2021, os desafios para manutenção das empresas em situação de equilíbrio foram enormes. A redução da clientela em geral por meses e da receita veio acompanhada de encargos sanitários que representavam despesas novas, fazendo com que funcionários fossem demitidos, proprietários recorressem a benefícios e a empréstimos favorecidos pelo governo das três esferas, e também procurassem renegociação com fornecedores.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Foi percentualmente significativo o saldo de empresas fechadas, segundo demonstra o resultado apurado na aplicação do questionário anexo entre gestores voluntários que se dispuseram a respondê-lo. Na realidade, para a maioria do setor de bares e restaurantes, continuar funcionando tem sido o maior feito da categoria, em face da crise devastadora no ceifar de vidas e de empresas.

REFERÊNCIAS

ALVES, Danilo Teixeira. **Turismo no Brasil aumenta faturamento e gera mais empregos**. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2020/03/turismo-no-brasil-aumenta-faturamento-e-gera-mais-empregos_171599.html Acesso em: 03 out. 2020.

ALVES, Magda. **Como escrever teses e monografias**: um roteiro passo a passo. Rio de Janeiro. Elsevier, 2003.

AMARAL, João J. F. **Como fazer uma pesquisa bibliográfica**. Disponível em: <http://200.17.137.109:8081/xiscanoe/courses-1/mentoring/tutoring/Como%20fazer%20pesquisa%20bibliografica.pdf> Acesso em: 09 nov. 2020.

COSTA, André A. **Técnicas de coleta de dados e instrumentos de pesquisa**. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/andreacosta/desenvolvimento-de-pesquisa/tecnicas-de-coletas-de-dados-e-instrumentos-de-pesquisa> Acesso em: 10 nov. 2020. Anotações de aula.

_____. Departamento de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. **Pesquisa**: perfil do turista do RN 2021. Disponível em: <https://tradeturisticorn.fecomerciorn.com.br/wp-content/uploads/2021/02/Relat%c3%b3rio-Perfil-do-Turista-do-RN-2021.pdf> Acesso em: 28 fev. 2021.

FONSECA, Max. **Tampa ou destampa**. Tribuna do Norte, Natal, Opinião, p. 2, 26 out. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo. Atlas, 2007.

HENRIQUES, Cláudio Maierovitch Peçanha; VASCONCELOS, Wagner. **Crises dentro da crise**: respostas, incertezas e desencontros no combate à pandemia do Covid-19 no Brasil. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sciarttext&pid=S0103-40142020000200025> Acesso em: 25 out. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.19.2022

Aprovado: 17.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

OLIVEIRA, Cláudio. **Covid ameaça bares e restaurantes**. Tribuna do Norte, Natal, Natal, p. 4, 16 maio 2021.

SANSON, César; MYRRHA, Luana Junqueira Dias; HOFSTAETER, Moema. **Impacto da pandemia no turismo do RN: análise a partir dos trabalhadores**. Disponível em: <https://demografiaufrn.net/2020/07/29/covid-trabalhador-turismo/> Acesso em: 24 out. 2020.

SILVA, Sidcley D'Sordi A. da; COSTA, Ana Angélica Fonseca; CIPRIANO, Marcos José de Souza (Orgs.). **Turismo e Covid – 19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança**. Mossoró. EDUERN, 2020.

SOUSA, Michele de; LOPES, Rosa M. Rodrigues; GONÇALVES, Salete; MARODIN, Tatiana G. **Atividade no contexto da Covid - 19**. In: SILVA, Sidcley D'Sordi A. da; COSTA, Ana Angélica Fonseca; CIPRIANO, Marcos José de Souza (Orgs.). **Turismo e Covid – 19: cenários, estratégias e protocolos de biossegurança**. Mossoró. EDUERN, 2020. p.100 - 121.

TUMELERO, Naína. **Pesquisa exploratória: conceitos, características e aplicação em 4 passos**. Disponível em: <https://blog.mettzer.com/pesquisa-exploratoria/> Acesso em: 09 nov. 2020.